

أداة قياس مدى رضا متلقي الخدمة من المؤسسات والشركات المختلفة
للخدمات التي تقدمها دائرة اللوازم المركزية/ الجامعة الأردنية

عزيزنا متلقي الخدمة، لقد وضعت هذه الاستبانة لاستطلاع آرائكم حول مستوى الخدمة المقدمة لكم للعمل على تحسينها وتجويدها بما يلبي تطلعاتكم. لذا يرجى التكرم بالإجابة بموضوعية على جميع الفقرات، مع التأكيد أن جميع البيانات الواردة في الاستبانة سيتم التعامل معها بسرية تامة.

اسم الشركة/ المؤسسة: _____

البريد الإلكتروني: _____

رقم الهاتف: _____

الفاكس: _____

** ملاحظة: يتم تعبئتها من الشركات خلال شهر (12/2021).

المحور الاول: بيئة العمل والبنية التحتية.						
1	هناك سهولة في الوصول لموقع الدائرة.					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة						
2	توفر مواقف سيارات قريبة من الدائرة (بأجر أو بدون أجر).					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة						
3	توفر أماكن استقبال وانتظار مناسبة داخل الدائرة.					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة						
4	وجود لوحات تعريفية بمسميات الأقسام والوظائف على أبواب مكاتب الموظفين.					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة						
5	توفر خدمات مساندة (تصوير وثائق، هاتف، فاكس، قرطاسية،...).					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة						
6	نظافة مبنى الدائرة ومكان تقديم الخدمة.					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة						
المحور الثاني: أسلوب تعامل الموارد البشرية مع متلقي الخدمة						
** الموظفين الذين يقدمون الخدمة:						
7	هناك سهولة في الوصول للموظف المعني بتقديم الخدمة.					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة						
8	لدى الموظف المقدرة على الاستماع لك برحابة صدر وفهم احتياجاتك.					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة						

9	يتعامل الموظفون معك بلباقة وبأسلوب لطيف.					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة						
10	إلمام الموظف بعمله وفهمه لمتطلبات تقديم الخدمة (المهارة والمعرفة)					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة						
11	يتفرغ الموظف لانجاز المعاملة ولا ينشغل بأداء أعمال شخصية.					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة						
12	في حال حدوث خطأ في تقديم المعاملة تتم معالجته بسرعة وفعالية.					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة						
13	يوجد لدى الموظفين قابلية لمساعدة متلقي الخدمة بما يتجاوز توقعاتهم (مثل المساعدة في تعبئة النماذج والطلبات، تقديم حلول وبدائل، بذل جهود إضافية وغير متوقعة لمساعدة متلقي الخدمة).					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة						
14	يتم التعامل مع متلقي الخدمة بشفافية ومساواة ودون تمييز.					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة						
المحور الثالث: القادة والمسؤولون						
15	هل سبق وأن احتجت للوصول إلى مسؤول في الدائرة؟					
	لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/>					
16	الوصول للمسؤول كان سهلاً وميسراً وبدون عقبات.					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة						
17	يتواجد المسؤول في موقعه إذا دعت الحاجة إلى ذلك.					
	الوزن	5	4	3	2	1
	التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً

						يعبأ من الشركة
(18)	يستمتع المسؤول لك ويتفهم احتياجاتك ويحيب على استفساراتك وملاحظاتك.					
	1	2	3	4	5	الوزن
	غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	محايد	راضٍ نوعاً ما	راضٍ تماماً	التقييم
						يعبأ من الشركة
(19)	يملك المسؤول الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات المناسبة لتلبية احتياجاتك فيما يخص العمل.					
	1	2	3	4	5	الوزن
	غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	محايد	راضٍ نوعاً ما	راضٍ تماماً	التقييم
						يعبأ من الشركة
(20)	يتعامل المسؤول مع متلقي الخدمة بمساواة وبدون تمييز.					
	1	2	3	4	5	الوزن
	غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	محايد	راضٍ نوعاً ما	راضٍ تماماً	التقييم
						يعبأ من الشركة
المحور الرابع: العمليات وإجراءات تقديم الخدمة.						
(21)	توفر لوحات إرشادية ونشرات تعريفية بالخدمات والوثائق المطلوبة وإجراءات الحصول عليها.					
	1	2	3	4	5	الوزن
	غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	محايد	راضٍ نوعاً ما	راضٍ تماماً	التقييم
						يعبأ من الشركة
(22)	تعدد الوسائل المستخدمة للتعريف بالخدمة (الهاتف، الموقع الإلكتروني، مكتب خدمة الجمهور).					
	1	2	3	4	5	الوزن
	غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	محايد	راضٍ نوعاً ما	راضٍ تماماً	التقييم
						يعبأ من الشركة
(23)	وضوح ومنطقية الوثائق المطلوبة لإنجاز المعاملة.					
	1	2	3	4	5	الوزن
	غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	محايد	راضٍ نوعاً ما	راضٍ تماماً	التقييم
						يعبأ من الشركة
(24)	الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة مناسبة وغير معقدة.					
	1	2	3	4	5	الوزن
	غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	محايد	راضٍ نوعاً ما	راضٍ تماماً	التقييم
						يعبأ من الشركة
(25)	تتوفر النماذج اللازمة لإنجاز المعاملة حيثما كان ذلك مطلوباً.					
	1	2	3	4	5	الوزن
	غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	محايد	راضٍ نوعاً ما	راضٍ تماماً	التقييم
						يعبأ من الشركة
(26)	عدد الزيارات اللازمة لإنجاز المعاملة مناسبة ومعقولة.					

						الوزن
1	2	3	4	5	الوزن	
غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	محايد	راضٍ نوعاً ما	راضٍ تماماً	التقييم	
					يعبأ من الشركة	
المحور الخامس: الوقت اللازم للحصول على الخدمة						
(27) الوقت المستغرق لإنجاز المعاملة كان مناسباً.						
1	2	3	4	5	الوزن	
غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	محايد	راضٍ نوعاً ما	راضٍ تماماً	التقييم	
					يعبأ من الشركة	
المحور السادس: الموقع الإلكتروني للدائرة						
(28) هل سبق وأن زرت الموقع الإلكتروني للدائرة؟						
لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/>						
(29) توفير خدمات إلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني.						
1	2	3	4	5	الوزن	
غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	محايد	راضٍ نوعاً ما	راضٍ تماماً	التقييم	
					يعبأ من الشركة	
(30) توفير الموقع الإلكتروني للنماذج اللازمة لتقديم الخدمة.						
1	2	3	4	5	الوزن	
غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	محايد	راضٍ نوعاً ما	راضٍ تماماً	التقييم	
					يعبأ من الشركة	
المحور السابع: التعامل مع الشكاوى والاقتراحات						
(31) هل سبق وأن تقدمت بشكوى أو اقتراح لدى الدائرة؟						
لا <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/>						
(32) الوقت المحدد للتعامل مع الشكوى كان مناسباً.						
1	2	3	4	5	الوزن	
غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	محايد	راضٍ نوعاً ما	راضٍ تماماً	التقييم	
					يعبأ من الشركة	
(33) تم الرد ضمن الوقت المحدد والمعلن عنه.						
1	2	3	4	5	الوزن	
غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	محايد	راضٍ نوعاً ما	راضٍ تماماً	التقييم	
					يعبأ من الشركة	
(34) الشفافية والموضوعية في حل الشكاوى والتعامل بعدالة مع الجميع.						
1	2	3	4	5	الوزن	
غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	محايد	راضٍ نوعاً ما	راضٍ تماماً	التقييم	
					يعبأ من الشركة	

المحور الثامن: التطور المستمر (المرونة، سهولة الوصول للمعلومات، الشفافية)

(35) هل سبق وأن زرت الدائرة لتلقي نفس الخدمة أو خدمات أخرى سابقاً؟
 نعم لا

(36) إجراءات الحصول على الخدمة كانت أفضل مقارنة بالزيارات السابقة.

الوزن	5	4	3	2	1
التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة					

(37) الوقت المستغرق لانجاز المعاملة أصبح أقل وأسرع.

الوزن	5	4	3	2	1
التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة					

(38) طريقة تعامل الموظفين والمسؤولين أصبحت أفضل وأكثر مهنية.

الوزن	5	4	3	2	1
التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة					

(39) طرق التعامل مع الشكاوى والاقتراحات أصبحت أفضل وأكثر وضوحاً.

الوزن	5	4	3	2	1
التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة					

(40) البنية التحتية وبيئة تقديم الخدمة أصبحت أفضل.

الوزن	5	4	3	2	1
التقييم	راضٍ تماماً	راضٍ نوعاً ما	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
يعبأ من الشركة					

المحور التاسع: اقتراحات وملاحظات (يعبأ من خلال الشركة/المؤسسة)